

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

No. Kuesioner :

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI
Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Pelanggan
(Survei pada Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Kota Malang)

Responden yang terhormat,

Nama saya Alwin Fauzi Hermawan, mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mengenai **“Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

” survei pada Pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Kota Malang. Saya mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan **lengkap** dan **benar**. Setiap jawaban yang diberikan akan sangat berguna bagi penelitian yang saya lakukan. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat **rahasia** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis.

Petunjuk Pengisian :
Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu/Saudara alami

Terima kasih.

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : _____
2. Usia : _____
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah melakukan pembelian tiket maskapai Garuda Indonesia
a. Ya

- b. Tidak

5. Pekerjaan

- a. Pegawai negeri sipil
- b. Wirausahawan
- c. Mahasiswa
- d. Wiraswasta
- e. Lain-Lainnya ..

PERNYATAAN

Petunjuk :

Berilah tanda (√) pada setiap jawaban yang dianggap paling tepat pada pernyataan kuesioner dibawah ini.

Keterangan Pilihan Jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral/Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Customer Relationship Marketing (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Garuda Indonesia mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan					
2.	Garuda Indonesia mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
3.	Kesesuai harga tiket dengan pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia					
4.	Kompensasi yang diberikan berupa pelayanan yang baik oleh Garuda Indonesia					
5.	Pelanggan yakin akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia					
6.	Pelayanan yang diberikan pihak Garuda Indonesia sangat inovatif					
7.	Informasi yang berikan Garuda indonesia sangat terpercaya					
8.	Informasi yang diberikan pihak Garuda Indonesia tepat waktu (ontime)					

Kepuasan Konsumen

No .	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pelanggan merasa puas terhadap proses pencarian informasi tentang Garuda Indonesia					
2.	Pelanggan merasa puas terhadap pelayanan Garuda Indonesia dikaitkan dengan harganya					
3.	Pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang didapat selama menggunakan maskapai Garuda Indonesia					
4.	Pelanggan merasa puas dengan terhadap sistem periklanan yang dilakukan Garuda indonesia					
5.	Perasaan merasa puas dengan tampilan penyajian makanan dan pelayanan Garuda Indonesia					

Loyalitas Pelanggan

No .	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pelanggan melakukan pembelian ulang maskapai Garuda Indonesia yang lebih dari dua (2) kali					
2.	Pelanggan tidak terpengaruh oleh pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain					
3.	Pelanggan tidak terpengaruh oleh promosi harga yang ditawarkan oleh pihak lain					
4.	Pelanggan dengan senang hati mereferensikan penggunaan layanan Garuda Indonesia kepada orang lain.					
5.	Pelanggan membagikan informasi terkait tarif dan promo Garuda Indonesia kepada orang lain					

Lampiran 2 . Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pembeliann Tiket	Status Pekerjaan
1	Laki-laki	31-35	Ya	PNS
2	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
3	Laki-laki	46-50	Ya	Wirausahawan
4	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
5	Laki-laki	41-45	Ya	Wirausahawan
6	Perempuan	26-30	Ya	Jurnalis/Pers
7	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
8	Laki-laki	36-40	Ya	Wirausahawan
9	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
10	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
11	Laki-laki	31-35	Ya	Karyawan Swasta
12	Perempuan	36-40	Ya	Wirausahawan
13	Perempuan	21-25	Ya	Karyawan Swasta
13	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
15	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
16	Perempuan	46-50	Ya	Wirausahawan
17	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
18	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
19	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
20	Laki-laki	31-35	Ya	Dosen
21	Laki-laki	41-45	Ya	PNS

Lanjutan Lampiran 2 . Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pembelian Tiket	Status Pekerjaan
22	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
23	Laki-laki	21-25	Ya	Karyawan Swasta
24	Laki-laki	21-25	Ya	Karyawan Swasta
25	Laki-laki	31-35	Ya	Karyawan Swasta
26	Perempuan	26-30	Ya	Pegawai BUMN
27	Perempuan	46-50	Ya	PNS
28	Perempuan	31-35	Ya	Karyawan Swasta
29	Laki-laki	26-30	Ya	Pegawai BUMN
30	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
31	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
32	Perempuan	46-50	Ya	Wirausahwan
33	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
34	Laki-laki	41-45	Ya	Pegawai BUMN
35	Laki-laki	36-40	Ya	Wirausahawan
36	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
37	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
38	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
39	Perempuan	26-30	Ya	PNS
40	Laki-laki	31-35	Ya	Wirausahawan
41	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
42	Laki-laki	41-45	Ya	PNS
43	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta

Lanjutan Lampiran 2 . Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pembelian Tiket	Status Pekerjaan
44	Perempuan	26-30	Ya	Polisi
45	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
46	Perempuan	36-40	Ya	Wirausahawan
47	Laki-laki	46-50	Ya	TNI/PM
48	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
49	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
50	Laki-laki	31-35	Ya	Wirausahawan
51	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
52	Laki-laki	41-45	Ya	Wirausahawan
53	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
54	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
55	Laki-laki	21-25	Ya	Karyawan Swasta
56	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
57	Laki-laki	21-25	Ya	Marketing Perusahaan Auto 1000
58	Perempuan	31-35	Ya	Karyawan Swasta
59	Laki-laki	41-45	Ya	Wirausahawan
60	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
61	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
62	Perempuan	41-45	Ya	PNS
63	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
64	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
65	Laki-laki	51-55	Ya	PNS

Lanjutan Lampiran 2 . Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pembelian Tiket	Status Pekerjaan
66	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
67	Laki-laki	21-25	Ya	Karyawan Swasta
68	Laki-laki	41-45	Ya	Wirausahawan
69	Perempuan	21-25	Ya	Karyawan Swasta
70	Perempuan	41-45	Ya	Wirausahawan
71	Perempuan	21-25	Ya	Karyawan Swasta
72	Laki-laki	51-55	Ya	PNS
73	Perempuan	26-30	Ya	Dosen
74	Laki-laki	36-40	Ya	Wirausahawan
75	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
76	Laki-laki	46-50	Ya	PNS
77	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
78	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
79	Perempuan	31-35	Ya	Wirausahawan
80	Laki-laki	21-25	Ya	Pegawai BUMN
81	Laki-laki	36-40	Ya	Wirausahawan
82	Laki-laki	46-50	Ya	Wirausahawan
83	Laki-laki	46-50	Ya	Wirausahawan
84	Perempuan	26-30	Ya	Dosen
85	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
86	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
87	Laki-laki	51-55	Ya	PNS
88	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa

Lanjutan Lampiran 2 . Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pembelian Tiket	Status Pekerjaan
89	Perempuan	46-50	Ya	Wirausahawan
90	Laki-laki	26-30	Ya	Karyawan Swasta
91	Laki-laki	31-35	Ya	Polisi
92	Laki-laki	21-25	Ya	Mahasiswa
93	Laki-laki	51-55	Ya	PNS
94	Perempuan	26-30	Ya	Karyawan Swasta
95	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
96	Perempuan	36-40	Ya	TNI
97	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa
98	Laki-laki	41-45	Ya	Wirausahawan
99	Laki-laki	46-50	Ya	Wirausahawan
100	Perempuan	21-25	Ya	Mahasiswa

Lampiran 3 Hasil Uji validitas dan Realibitas

		Correlations								
		X.1.1	X.1.2	X.2.1	X.2.2	X.3.1	X.3.2	X.4.1	X.4.2	TOTALX
X.1.1	Pearson Correlation	1	,690**	,203	,349	,406*	,148	,291	,261	,694**
	Sig. (2-tailed)		,000	,283	,058	,026	,434	,118	,163	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.1.2	Pearson Correlation	,690**	1	,157	,397*	,600**	,169	,395*	,467**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000		,408	,030	,000	,373	,031	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.2.1	Pearson Correlation	,203	,157	1	,202	,242	,299	,024	,134	,458*
	Sig. (2-tailed)	,283	,408		,285	,198	,108	,900	,482	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.2.2	Pearson Correlation	,349	,397*	,202	1	,523**	-,015	,081	,085	,479**
	Sig. (2-tailed)	,058	,030	,285		,003	,936	,672	,653	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.3.1	Pearson Correlation	,406*	,600**	,242	,523**	1	,072	,150	,199	,634**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,198	,003		,707	,430	,293	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.3.2	Pearson Correlation	,148	,169	,299	-,015	,072	1	,593**	,361	,579**
	Sig. (2-tailed)	,434	,373	,108	,936	,707		,001	,050	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.4.1	Pearson Correlation	,291	,395*	,024	,081	,150	,593**	1	,423*	,639**
	Sig. (2-tailed)	,118	,031	,900	,672	,430	,001		,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.4.2	Pearson Correlation	,261	,467**	,134	,085	,199	,361	,423*	1	,592**
	Sig. (2-tailed)	,163	,009	,482	,653	,293	,050	,020		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX	Pearson Correlation	,694**	,788**	,458*	,479**	,634**	,579**	,639**	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,011	,007	,000	,001	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	8

Correlations

		Z.1.1	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.3.2	TOTALZ
Z.1.1	Pearson Correlation	1	,532**	,624**	,432*	,408*	,758**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,017	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.2.1	Pearson Correlation	,532**	1	,675**	,301	,590**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,106	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.2.2	Pearson Correlation	,624**	,675**	1	,332	,607**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,073	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.3.1	Pearson Correlation	,432*	,301	,332	1	,675**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,017	,106	,073		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.3.2	Pearson Correlation	,408*	,590**	,607**	,675**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,025	,001	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALZ	Pearson Correlation	,758**	,793**	,805**	,722**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	5

Correlations

		Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Y.1.4	Y.1.5	TOTALY
Y.1.1	Pearson Correlation	1	,503**	,472**	,364*	,033	,711**
	Sig. (2-tailed)		,005	,008	,048	,862	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.1.2	Pearson Correlation	,503**	1	,745**	,478**	,119	,863**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,008	,533	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.1.3	Pearson Correlation	,472**	,745**	1	,280	,062	,784**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,133	,746	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.1.4	Pearson Correlation	,364*	,478**	,280	1	,390*	,672**
	Sig. (2-tailed)	,048	,008	,133		,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.1.5	Pearson Correlation	,033	,119	,062	,390*	1	,400*
	Sig. (2-tailed)	,862	,533	,746	,033		,029
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALY	Pearson Correlation	,711**	,863**	,784**	,672**	,400*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,029	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	5

Lampiran 3 Jawaban Responden

X.1.1	X.1.2	X.2.1	X.2.2	X.3.1	X.3.2	X.4.1	X.4.2	Tota l X	Z.1. 1	Z.2. 1	Z.3. 1	Z.4. 1	Z.4. 2	Tota l Z	Y.1. 1	Y.2. 1	Y.2. 2	Y.3. 1	Y.3. 2	Tota l Y
4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	3	4	19	4	2	2	4	4	16
4	4	5	4	4	4	4	4	33	3	5	5	3	5	21	5	5	5	5	3	23
3	3	3	3	4	4	4	3	27	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	3	4	3	29	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	5	4	4	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	4	14
4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17
2	4	4	4	4	4	4	4	30	4	5	4	2	3	18	4	1	1	4	5	15
4	4	3	4	3	4	3	4	29	3	4	3	5	4	19	4	5	3	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	19	4	4	2	4	2	16
4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	19	4	3	3	5	5	20
3	2	3	3	2	3	3	3	22	3	4	4	4	4	19	2	4	3	3	5	17
5	4	4	5	5	4	4	3	34	5	5	4	4	5	23	5	3	3	3	3	17
3	3	4	4	4	2	2	4	26	3	3	4	4	4	18	3	3	2	4	4	16
5	5	3	3	3	4	5	5	33	4	5	4	5	5	23	4	2	3	2	3	14
3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13
5	5	4	4	5	3	4	4	34	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	21

Lanjutan Lampiran 3																			
4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	4	3	4	33	5	5	5	4	4	23	5	3	3	4	19
3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	3	4	18	1	2	2	4	13
4	5	2	4	5	2	4	4	30	4	5	5	3	4	21	4	3	3	4	19
3	3	2	4	3	2	2	3	22	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	22
5	5	4	4	5	2	2	3	30	4	4	4	3	3	18	4	3	3	4	17
3	3	4	3	3	2	2	3	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20
5	4	3	4	4	3	4	4	31	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	23
4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	5	21	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	3	18	3	3	2	4	16
4	4	5	4	4	4	5	3	33	5	4	5	4	5	23	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	23
4	4	4	5	5	4	4	4	34	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	21
4	4	5	5	5	4	4	5	36	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	5	5	5	23	2	2	2	5	16
4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	4	4	5	21	4	2	2	5	17
4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	18
4	4	5	5	5	4	4	4	35	5	5	5	4	5	24	5	3	4	5	22
4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	4	4	5	4	21	5	3	3	4	19
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25
4	3	4	2	3	3	4	2	25	2	3	4	4	4	17	4	2	2	2	12
4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	4	4	4	20	4	2	2	3	15
4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	4	4	4	5	22	3	4	3	4	18
4	5	5	5	5	3	4	3	34	5	5	5	3	5	23	3	3	3	3	15
5	5	4	4	5	4	4	3	34	3	3	5	2	5	18	4	2	2	4	16

Lanjutan Lampiran 3																			
4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	15
4	4	5	5	5	4	5	4	36	5	5	4	4	4	22	4	3	3	4	18
4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	5	5	4	23	2	2	2	4	15
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	17
5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	17
5	5	3	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	23
4	4	4	4	5	3	4	3	31	4	4	4	3	3	18	3	3	2	3	14
5	4	5	4	4	3	3	5	33	3	5	4	3	3	18	3	5	3	5	21
3	4	5	4	5	4	4	2	31	4	4	4	5	4	21	4	1	1	4	14
5	5	4	4	4	3	3	4	32	3	4	5	5	4	21	5	2	2	3	13
5	5	5	4	4	3	5	4	35	5	4	3	3	3	18	4	2	1	3	15
5	5	5	5	5	4	4	3	36	4	5	5	4	4	22	5	3	2	4	18
5	5	5	5	5	4	5	4	38	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	17
3	3	4	2	4	4	3	3	26	5	4	4	4	5	22	3	2	2	3	13
3	2	4	1	3	2	4	4	23	4	5	4	2	3	18	2	3	3	4	16
3	3	3	3	3	4	4	3	26	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	18
3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	19
4	3	3	4	3	3	4	5	29	4	4	5	5	5	23	4	4	4	3	19
3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	4	3	4	4	19	3	4	5	3	19
4	4	4	4	3	3	5	5	32	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20
5	4	3	4	4	4	5	4	33	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	22
4	3	3	3	4	4	5	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	19
2	4	4	2	2	2	4	4	24	4	4	4	1	4	17	3	2	3	3	14
2	3	4	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	18
4	3	3	3	4	3	5	4	29	5	4	5	4	5	23	4	4	4	3	18

Lanjutan Lampiran 3																				
3	4	5	4	5	5	5	5	36	4	5	5	4	4	22	3	4	4	2	4	17
4	3	2	3	1	2	4	4	23	4	3	5	3	3	18	4	3	3	2	3	15
2	3	3	3	3	3	4	4	25	4	5	4	4	3	20	3	4	4	5	5	21
3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
5	4	3	3	4	4	5	5	33	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	3	21
4	2	2	3	1	3	4	3	22	4	5	4	2	2	17	3	5	3	4	4	19
4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	4	19
4	3	2	2	2	3	4	4	24	3	2	3	4	4	16	2	4	3	2	2	13
3	3	4	3	3	4	5	5	30	5	5	5	3	3	21	3	5	4	4	4	20
3	3	3	2	2	3	4	4	24	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17
2	2	3	3	2	3	4	3	22	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
4	4	5	3	4	4	4	5	33	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	3	3	5	4	33	5	5	5	3	4	22	5	4	3	4	4	20
4	4	4	4	2	4	3	2	27	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14
4	5	5	4	5	5	4	4	36	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
2	2	2	3	2	2	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	2	2	16
2	2	2	3	2	2	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	2	2	16
4	2	2	2	2	2	4	3	21	3	2	4	4	4	17	3	5	3	3	2	16
2	5	3	1	2	2	4	4	23	5	4	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15
2	4	2	2	4	4	4	4	26	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	5	24
3	3	4	3	3	3	4	4	27	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
2	4	2	2	4	2	5	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	2	16
3	3	5	3	3	5	5	4	31	5	4	5	3	5	22	5	3	5	3	3	19

Lanjutan Lampiran 3																				
3	4	2	3	4	3	4	4	27	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	5	20
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	2	4	5	5	4	32	5	4	5	5	5	24	4	4	5	3	4	20

Lampiran 4 Tabel Identitas Responden

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-25	31	31,0	31,0	31,0
26-30	28	28,0	28,0	59,0
31-35	10	10,0	10,0	69,0
36-40	7	7,0	7,0	76,0
41-45	10	10,0	10,0	86,0
46-50	10	10,0	10,0	96,0
51-55	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

JENISKELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	51	51,0	51,0	51,0
Perempuan	49	49,0	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negri sipil	10	10,0	10,0	10,0
Wirausahawan	21	21,0	21,0	31,0
Mahasiswa	23	23,0	23,0	54,0
Karyawan swasta	32	32,0	32,0	86,0
Lain-lainnya	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 . Jawaban Responden

X.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	10,0	10,0	10,0
3	20	20,0	20,0	30,0
Valid 4	51	51,0	51,0	81,0
5	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7,0	7,0	7,0
3	22	22,0	22,0	29,0
Valid 4	54	54,0	54,0	83,0
5	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lanjutan lampiran 5 jawaban Responden

X.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	11,0	11,0	11,0
3	24	24,0	24,0	35,0
Valid 4	45	45,0	45,0	80,0
5	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	9	9,0	9,0	11,0
3	22	22,0	22,0	33,0
4	53	53,0	53,0	86,0
5	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	10	10,0	10,0	12,0
3	21	21,0	21,0	33,0
4	44	44,0	44,0	77,0
5	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lanjutan Lampiran Tabel 5 Jawaban Responden

X.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	13,0	13,0	13,0
3	36	36,0	36,0	49,0
4	43	43,0	43,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,0	4,0	4,0
3	12	12,0	12,0	16,0
Valid 4	64	64,0	64,0	80,0
5	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	26	26,0	26,0	29,0
Valid 4	57	57,0	57,0	86,0
5	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Z.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	17	17,0	17,0	19,0
Valid 4	54	54,0	54,0	73,0
5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Z.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	17	17,0	17,0	19,0
Valid 4	51	51,0	51,0	70,0
5	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Z.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	7	7,0	7,0	8,0
Valid 4	60	60,0	60,0	68,0
5	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Z.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	4	4,0	4,0	5,0
Valid 3	22	22,0	22,0	27,0
4	52	52,0	52,0	79,0
5	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lanjutan lampiran Tabel 5 Jawaban Responden

Z.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	16	16,0	16,0	17,0
Valid 4	56	56,0	56,0	73,0
5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	6	6,0	6,0	7,0
	3	27	27,0	27,0	34,0
	4	49	49,0	49,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0
	2	16	16,0	18,0
	3	29	29,0	47,0
	4	34	34,0	81,0
	5	19	19,0	100,0
Total		100	100,0	

Lanjutan lampiran 5 Tabel Jawaban Responden

Y.1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0
	2	18	18,0	21,0
	3	35	35,0	56,0
	4	35	35,0	91,0
	5	9	9,0	100,0
Total		100	100,0	

Y.1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9,0	9,0
	3	24	24,0	33,0
	4	51	51,0	84,0
	5	16	16,0	100,0
Total		100	100,0	

Lanjutan lampiran Tabel 5 Jawaban Responden

Y.1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	7	7,0	7,0	8,0
3	20	20,0	20,0	28,0
4	53	53,0	53,0	81,0
5	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 6 Hasil analisis Jalur 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALZ

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,527 ^a	,278	,271	2,135

a. Predictors: (Constant), TOTALX

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	172,155	1	172,155	37,777	,000 ^b
Residual	446,595	98	4,557		
Total	618,750	99			

a. Dependent Variable: TOTALZ

b. Predictors: (Constant), TOTALX

Lanjutan lampiran 6 Hasil analisis jalur

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,472	1,460		7,857	,000
TOTALX	,295	,048	,527	6,146	,000

a. Dependent Variable: TOTALZ

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALY

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,357 ^a	,128	,119	2,825

a. Predictors: (Constant), TOTALX

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	114,454	1	114,454	14,341	,000 ^b
Residual	782,106	98	7,981		
Total	896,560	99			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX

Lanjutan Lampiran 6 Hasil analisis jalur

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,881	1,932		5,631	,000
	TOTALX	,241	,064	,357	3,787	,000

a. Dependent Variable: TOTALY

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALZ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALY

b. All requested variables entered.

Lanjutan lampiran 6 Hasil analisis jalur

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,574 ^a	,330	,323	2,476

a. Predictors: (Constant), TOTALZ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	295,778	1	295,778	48,248	,000 ^b
	Residual	600,782	98	6,130		
	Total	896,560	99			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALZ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,050	2,041		1,985	,050
	TOTALZ	,691	,100	,574	6,946	,000

a. Dependent Variable: TOTALY

